

50年前の行政相談委員活動

―世相を反映する行政相談―

全相協50周年記念誌編集班

全国行政相談委員連合協議会(以下「全相協」という。)は、昭和44年(1969年)3月に任意団体として設立され、平成31年(2019年)3月で50周年を迎えます。

現在(平成30年4月現在)活動されている行政相談委員の委嘱期間をみますと、30年以上が全国で21名、最長は東京の委員さんの45年ですので、全相協の設立当時を知っておられる現役の委員はおられないということになります。編集部自身も、まだ、「行政相談」なるものを承知しておらず、学生時代の惰眠の最中でした。

50年前の我が国は、いざなぎ景気(昭和40年11月～45年7月まで続いた、当時、戦後最長の景気)といわれる高度経済成長時代の真っただ中でした。流入してくる海外巨大資本に対抗して、企業規模拡大、競争力強化を目指した大企業同士の合併が盛んに行われ、また、消費ブームが続き、いわゆる「3C」自動車、カラーテレビ、クーラーが急速に普及した時期です。昭和43年

には、小笠原諸島日本復帰、現金輸送車が白バイ姿の男に乗り逃げされた三億円事件、郵便番号制がスタート、メキシコオリンピック開催、大学紛争、川端康成ノーベル文学賞受賞、昭和44年には、東名高速道路が全通し、人類初の月面着陸、五百円札の発行、テレビアニメ「サザエさん」の放送開始などの出来事があり、昭和45年3月からは日本万国博覧会が大阪府吹田市で開催されました。

昭和36年(1961年)に行政相談委員制度が発足し、37年に全国で初めての委員団体が山形で結成、41年に行政相談委員法の制定、44年に全相協設立の過程を経て、現在の行政相談委員制度や行政相談委員の団体ができあがってきました。

当初882人でスタートした相談委員は、この(50年前)頃には3,605人となっていますが、全相協の設立前までの行政相談委員の

活動状況などについて、当時の行政管理庁行政監察局が発行編集した機関紙を基にご紹介(※活字などは原文のまま引用)するにとしました。

※ この機関紙は、昭和37年4月20日に創刊号「行政苦情相談協力委員機関紙くじょう通信」として、昭和38年1月からは「行政相談委員機関紙行政相談」として発行されたもの。今回、創刊号から昭和45年4月号までの機関紙を対象とした。



「行政苦情相談協力委員機関紙くじょう通信」創刊号

50年前の相談事例

機関紙に掲載されている相談事例には次のようなものもみられ、戦後処理が続いていることがうかがわれます。

- ・未復員者援護法適用申請の証明
- ・占領軍ジープによる死亡補償
- ・解放農地の登記漏れ
- ・黒い配給米
- ・絶望の戦没者遺族に年金
- ・開拓民が増えても配達しない郵便物
- ・あてが外れた開拓者の離農奨励金
- ・修復してない宅地下の大防空壕
- ・交通に支障をきたす旧軍施設の板塀
- ・不合理な引揚者特別交付金
- ・戦時動員時の負傷に保障を
- ・弔慰金特例扶助料等がもらえない戦病死者の父
- ・役場係員に忘れられた弔慰金の通知書

また、事例の中には、今日ではみることのないものも紹介されています。

〔駐在所に110番の電話をあっせん〕

O氏の町の巡査駐在所は、電話番号が現在69番となっているが、警察といえは110番というのが通例なので、この電話番号を110番に変更してほしいと行

政相談委員に申し出た。

申出を受けた行政相談委員は110番の電話持主をおとずれ、電話番号の交換を依頼したところ、110番だと駐在所と間違われ、年中電話に困らせられているから他の電話番号なら変更してもよいと一応承諾された。

そこで委員は町役場と相談、町立幼稚園の電話番号を110番の持主に変更することにし、110番は駐在所に、駐在所の69番を幼稚園の電話番号にすることとし、それぞれの関係者にはかつて了解を得た。

そこで委員は電報電話局に対し電話番号の変更を申請するように推進しこれが承認され本件は解決した。(昭和41年9月号)

〔国鉄職員家族の除雪協力に表彰〕

1月2日は夜来の雪が、札幌近郊で40cmも降り積もった。行政相談委員であるAさんは同日列車で石狩月形まで旅行したが、途中石狩金沢駅でホームや駅舎の周辺がきれいに除雪されているのを見て感心した。

乗客の話によると、同駅では、平素より駅長、助役をはじめ駅員の家族が協力して除雪や、駅内外の清掃美化に努めているとのことであった。

そこで、Aさんはこのように駅員のはか家族の人々までが一致協力して旅客サービスの向上に尽力していることを上司に知ってもらいたいと考え、行政監察局に報告した。

行政監察局でもこれを取りあげ、札幌鉄道管理局にその旨連絡したところ、同局では、早速調査の上札幌駐在運輸長表彰を行うこととした。(昭和42年1月号)

行政相談委員の広報啓発活動

行政苦情相談協力委員の活動方法のPRの方法について、昭和37年の機関紙創刊号には、「委員になられた皆さんには、行政苦情業務について、それぞれの立場に適した方策を案出されていくことを期待致しますが、その参考とするために」として、次の紹介がされています。50数年経過している現在と比べてどのように思われるでしょうか。

- ①市町村発行の広報紙利用
- ②有線放送利用
- ③市町村懇話会の利用
- ④各種会合の利用
- ⑤小中学生を対象のPR
- ⑥商工会議所利用
- ⑦職域利用

「⑤小中学生を対象のPR」にみられるように、小中学生を対象とした行政相談委員の制度や活動の広報・啓発の発想は、この当時から存在していました。

現在、全国各地で小中学生などを対象に「行政相談出前教室」が開催され、行政相談委員の制度や活動の広報・啓発に大きく貢献していますが、この出前教室は、平成12年(2000年)に岡山市内の小学校で開催されたのをはじめとして、特に平成20年以降全国各地で開催されるようになり、その箇所数も拡大され、平成29年度には全都道府県で343回開催されています。

昭和38年(1963年)の機関紙には、「各種委員等連絡協議会続々誕生」の記事もあります。

協議会の参加機関等は、

民生委員総務、人権擁護委員、保護司、婦人相談委員、農業委員、職業安定協力委員、労働安全指導委員、中小企業近代化委員、婦人少年協働委員、婦人問題相談委員、国営運営委員、社会教育委員等、

これらの代表者参集を得て、受理した相談中の所管外事案は相互に連絡すること、連絡協議会は3か月に1回開催すること等を決定した。

協議会は、次のような効果が認められる。

- ① 行政相談の趣旨が良く理解され、同時に各種委員等の持っている国民の苦情が、積極的に解消される体制ができたこと。
- ② 各種委員等のノウハウ争いを解消する方向に一歩踏み出したこと。
- ③ 各種委員の行う相談日の調整が行われ、相談所の能率的な運営が行われるようになったこと。

PRの具体例

行政相談制度や行政相談委員制度の広報啓発については、行政相談委員の方々それぞれに工夫されているところですが、50年前において、次のような事例が紹介されており、当時の委員の方々のご苦労やその熱意が伝わってきます。また、現在の広報啓発の原形も感じられます。

- ・ デパートで行政相談五日間
- ・ 県の組織する「巡回文化船」に参加
- ・ 浴場組合の好意 市内浴場にポスターを一か月
- ・ 定例相談会開設のPRに事例を有線放送
- ・ テープレコーダーを使って3,300人に有線PR
- ・ 自費で回覧ビラを作成し町内に配布
- ・ 委員の住所氏名などを書いた「うちわ」

- を銭湯に配布
- ・ 列車・船室にポスター
- ・ 新聞社の了解を得て紙面に「行政相談室」を開設
- ・ 局からのガリ版刷りのPR原稿を基に文案を作成し、リコピーで複写のポスターを美容院に掲示
- ・ 青年学級、社会学級で講義
- ・ 「行政相談所」のネオン灯を設置して夜間相談者の便宜を図る
- ・ 町内に有線放送がないので、手製改善のスピーカーを取り付けた自転車で町内を連呼して、巡回相談の開設を周知

相談委員の具体的なPRとして、昭和37年の創刊号に次の記事が紹介されています。

「苦情は歩いて掴むもの」

委員になって早々、先づ広報活動を行うことが先決問題であると心得、市町村当局の協力を得て、その発行する広報、新聞、回覧板、有線放送等により、また、手数料もかからず費用もいらず気軽にできる苦情相談。口頭も電話も手紙も受け付ける至極気楽な苦情相談。等、十数種の宣伝標語を町の枢要箇所に貼付して啓発宣伝を行った。「苦情は座して待つべきものではなく、歩いて掴むもの」であるとの心得で、区長会、町村自治会、婦人会、PTA会等、あらゆる機会を利

用してたとえ五分間でも説明し、汽車、電車等同席の人々にも、また、来住客迄も話しかけて、所謂潜在苦情の発見に努めている。

また、次のような記事もあります。

「委員の自覚」

まだまだ苦情を申し出る人は少ない。いや少ないというよりは、苦情の整理の仕方を知らないようである。苦情とは一体何か、その苦情はどうして出せばいいのか判らないようである。それらの人々の持つ現実的な諸問題が無自覚に、人間関係、社会構造の中にあり、その改善のテンポがあまりにも遅いので、現実的な問題としてはね返って来ないということ、地域社会の長い下積みの生活になれて、その方途を見失っているようである。また、折角苦情をたずさえてきても、連絡票にのる自分の氏名を見ると、途端に言葉がつまる、遠慮がちになる、途中でやめる。潜在的な官尊民卑の思想から抜け切れない人々の行政に対するコンプレックスが、こんな場合、自己を立ち止まらせるようである。

「行政からくる苦しみが家庭まで暗くするものです。どうか遠慮なく仰言って下さい。貴方には、何のご迷惑もかかりません。」と、私はそれを打ち破ろうと

して説きはじめる。

行政相談委員とは、苦情の云い方を知らない、出し方を知らない人々と接触して、諸種の苦情を引出し、歪んだ行政のひずみを正しくあらしめる為にあらねばならない。そして明るい影のない人間の仕合わせを生み出していくとだてとしてあらねばならない任務者だ。そんな気持ちで歩き続けようと思う。（昭和37年10月号）

■ 新任委員研修

新任の委員に対する研修については、現在でも課題になっており、それぞれ工夫されておりますが、50年前においても、次のような記事がみられます。

「新任委員研修に委員が分担指導」

（昭和41年7月号の機関紙）

- 指導の内容は、
- ・ 地域住民組織との連携について
 - ・ 委員による自主的PRの強化について
 - ・ 市町村との連携について
 - ・ 行政苦情の発掘方法について

また、「新任相談委員会議で再任委員の体験を披露」との記事（昭和42年7月号）もあります。

■ 潜在苦情の発掘の方法、手段

次のような厳しい意見もみられます。

「潜在苦情の発掘にはもっと道具を」

（行政相談第36号昭和43年1月）

私は行政相談委員としてどうしたならば潜在苦情を発掘することができるかについて、改めて考えてみた。

埋没し表面にでない苦情の鉱脈は連々と続いており、その量と質が良好であることは分かっている、これを掘り出すには、不断の努力と、その方法手段などの具体的で有効な道具が必要である。

その方法、手段について私は次のように考えてみた。

- (1) 相談委員のおかれている立場は、孤立無援の状態であり、自らの力でこれに当たるのは、極めて弱い存在ではないだろうか。まずこのことを念頭に置くべきである。
- (2) 行政監察局と相談委員の顔がそろっているのは年一回限りでしかも議事の運営が形式的で、もっぱら上意下達であり、われわれの意見を聞いてもらう時間がない。もつと委員相互の親睦や研修練磨の時間を持つように工夫してほしい。
- (3) PRについても徹底していない。た

- (4) だ委員まかせではどうにもならない。委員が自身でPRした実費くらいだしてくれてもよいと思うが。監察局の担当者は、たまには委員を訪ねて、指導および意見の交換をする必要がある。こうしたところに思わぬ収穫があることも知ってもらいたい。
- (5) 委員に対しては、地元の信用ある人格者であり学識経験豊富な方々を委嘱しているからといって、無報酬で必要な経費もくれず活動を望んでいるように思われる。国の予算が少ないことは充分知っているが、信用ある人格者でも座して苦情が集まってくる者が、果たして幾人いるだろう。何れも自らの足で活動しているのである。
- (6) 百の説法より一つの実行、社会福祉開発の尊い礎石と違って奉仕している委員を物心両面からもっと大切にしてほしいものである。

「行政相談いろはかるた」
(昭和41年1月号)

23人の方から投稿のあったものを取りまとめた次の記事もあり、行政相談に対する思いが伝わってきます。

い いつでも応ずる 行政相談
ろ 論よりあつせん 行政相談
は 花も実もある 行政相談
に 日々こまめに 行政相談
ほ 掘り出せ 苦情は 山とある
へ へき地もいとわぬ 行政相談
と 十の不平より 一つの相談
ち 茶の間と役所をつなぐ相談委員
り 理解させ 笑顔であいさつ相談委員
ぬ ぬかるみもほこりも苦情の一つです
る ルートにのせて相談解決
お 思いなやむな まず相談
わ わずかな不満も あつせん解決
か かげの力の 相談委員
よ 呼べば応える 相談委員
た ためらうことなく 行政相談
れ 連日苦勞の 相談委員
そ 相談は 一切無料です
つ つねに相手の 身になって
ね ねんごろに聞いてあつせん相談委員

や 役所の不満は 行政相談
ま 街におちてる 行政苦情
け 今日も出てゆく 相談委員
ふ ふと見た表札 相談委員
こ 国民の生活護る 行政相談
て 手紙でも電話でもよい 行政相談
あ あつまる苦情は 委員の力
さ さすがの苦情も みごとに解決
き きめのこまかい 行政相談
ゆ ゆっくり聞いて 急いであつせん
め 面談のこつ 個室を使用
み 民主化担なう 相談委員
し しまってよかった 行政相談
え 笑顔で話そう 行政相談
ひ ひみつは守る 行政相談
も もゆる熱意で あつせん解決
せ せい出してあつせん解決 明るい
す すぐ行つてあつせんたのもう相談委員
員 社会

以上、50年前の行政相談委員活動をご紹介しましたが、当時の行政相談委員の熱意やご苦勞、世相を表している事例、当時から問題意識は提示されていたもののその実現に相当の年月を要したなどの、50年の時の変化を感じながらも、行政相談委員活動の原点は50年前と変わらないものだ実感しております。